

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perubahan yang cepat di zaman sekarang menjadi tantangan bagi setiap orang yang mengalaminya. Tantangan ini telah ada sejak revolusi industri pertama sampai yang keempat dan sekarang bersiap-siap memasuki era kelima. Dunia bisnis saat ini mengalami *disruption* oleh teknologi, *internet of things*, dan pemimpin perusahaan yang makin inovatif. Perusahaan dalam menghadapi disrupsi ini, berusaha untuk terus beradaptasi dengan setiap perubahan dan kemajuan agar tetap konsisten dalam kelangsungan bisnis dan menghadapi pesaing yang mungkin tidak terlihat. Terlebih lagi, dalam sektor perbankan, ada tuntutan untuk selalu meningkatkan kualitas, baik dari produk maupun layanan, guna mencapai tujuan yang efektif, efisien, fleksibel, dan profesional dalam melayani nasabah (Anggoro, 2021).

Perbankan memiliki peran penting dalam proses mengangkat kondisi perekonomian masyarakat kecil dan menengah pada suatu negara. Melalui beberapa produk bank yaitu pemberian pinjaman atau yang biasa disebut kredit. Dalam pengajuan kredit, memiliki beberapa syarat yang harus dilengkapi, seperti memberikan jaminan dan dokumen yang harus dipenuhi (Ningsih et al., 2023). PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan sebuah lembaga keuangan perbankan yang berupa Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dengan kepemilikan saham berupa milik Pemerintah Indonesia 56,75% dan publik 43,25% (Herawati et al., 2024).

Perbankan memiliki kontribusi yang sangat penting terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Menurut (Khoerunnisa et al., 2023) kinerja perbankan di Indonesia tidak hanya dinilai dari aspek keuangan semata, melainkan juga dipengaruhi oleh efektivitas sistem dan teknologi yang diterapkan. Seiring dengan perkembangan digitalisasi, bank dituntut untuk menghadirkan sistem yang efisien, aman, dan mudah digunakan oleh pegawai maupun nasabah. Evaluasi terhadap sistem BRIMEN melalui pendekatan *User Experience Questionnaire* (UEQ) menjadi penting agar sistem ini benar-benar mampu meningkatkan kualitas layanan sekaligus mendukung kinerja perbankan secara keseluruhan.

Bank Rakyat Indonesia merupakan bank terbesar kedua dengan banyak nasabah di seluruh Indonesia. Segala kebutuhan nasabah mulai dari tabungan, deposito, asuransi hingga bagian administrasi seperti pengajuan kredit, pengajuan perpanjangan kredit, pengajuan penutupan kredit jaminan. Tidak lepas dari semua itu kebutuhan nasabah yang sangat besar, dibutuhkan jam waktu dan tenaga untuk mencari banyak dokumen nasabah. Sehingga diperlukan suatu sistem yang dapat membantu karyawan menghemat waktu ketika mencari dokumen nasabah (Erlangga et al., 2024).

BRIMEN (*BRI Management Electronic Network*) atau Sistem Manajemen Dokumen BRI bertujuan menyederhanakan, mempercepat, dan menjaga kerahasiaan data nasabah. Keamanan dokumen nasabah sudah terjamin. BRIMEN adalah sistem digitalisasi penyimpanan data nasabah secara menyeluruh dokumen yang ada pada bank. Dokumen yang telah

diinput pada BRIMEN akan disusun ulang pada brankas. Terdapat penyusunan kode lemari dan rak untuk memudahkan pencarian dokumen. Dokumen disusun berdasarkan urutan rekening, sehingga pada pengelompokan dapat dilihat kode dan rekening (Arnan et al., 2024).

Penerapan sistem BRIMEN juga sangat penting dilakukan di Kantor Cabang BRI Slawi bilamana diperlukan untuk menyimpan file, juga untuk menjalankan program kerja operasional BRIMEN. Sistem berbasis penginputan di komputer terdapat proses input, edit, olah data dan pencarian berkas sehingga dapat ditemukan kembali di ruang penyimpanan berkas manual. Dengan menggunakan sistem BRIMEN maka dapat mencegah kehilangan, kerusakan, penghapusan dokumen nasabah. Namun, efektivitas suatu sistem tidak hanya ditentukan oleh fungsionalitasnya saja, tetapi juga pengalaman pengguna dalam mengoperasikan sistem tersebut (Syahrir, 2025).

Penggunaan sistem BRIMEN memberikan pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna yaitu pegawai BRI, dimana sistem berkualitas baik dapat meningkatkan kepuasan ini (Utomo et al., 2019). Salah satu aspek penting yang menentukan kualitas sistem adalah seberapa nyaman sistem tersebut bagi penggunanya (Yoon & Suh, 2021). Hal ini dapat diukur melalui *user experience* atau pengalaman pengguna dalam menggunakan sistem tersebut. *User experience* ini mencakup opini, perasaan, dan persepsi pengguna terhadap pengalaman yang dirasakannya ketika menggunakan suatu sistem (Sharma & Tiwari, 2021).

Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna BRIMEN BRI Kantor

Cabang Slawi terdapat beberapa masalah yang sering terjadi saat menggunakan BRIMEN, misalnya pengguna sering mengeluhkan lambatnya proses *loading* saat membuka dokumen atau berpindah halaman dalam sistem. Hal ini biasanya terjadi pada jam sibuk ketika banyak pegawai mengakses BRIMEN secara bersamaan. Sistem BRIMEN juga sering mengalami *error* atau tidak bisa diakses sementara waktu karena *maintenance* atau gangguan teknis yang menyebabkan proses administrasi kredit menjadi terhambat.

Evaluasi *user experience* penting untuk mengidentifikasi dan meningkatkan kualitas sistem berdasarkan umpan balik atau masukan dari pengguna. Dalam konteks ini, evaluasi *user experience* terhadap sistem BRIMEN menjadi esensial untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas sistem. Salah satu dari beragam metode yang dapat digunakan adalah *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Pengalaman pengguna (*User Experience*) merupakan aktivitas interaksi antara *user* dengan sistem dan layanan secara langsung yang menghasilkan persepsi serta tanggapan yang mencakup persepsi serta tanggapan yang mencakup persepsi tentang aspek kemudahan, kemanfaatan, kualitas dan efisiensi suatu produk sistem. Aspek dalam *user experience* terkait dengan pengguna layanan secara langsung.

UEQ adalah kuesioner yang berfungsi sebagai alat ukur tingkat *user experience* pada suatu sistem atau produk, yang memberikan evaluasi secara cepat dan efisien. *UEQ* dirancang untuk mengukur *user experience* melalui

enam aspek yang diukur, yaitu *attractiveness*, *efficiency*, *perspicuity*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*. *UEQ* terdiri dari 26 pernyataan yang mengevaluasi aspek-aspek ini. Data dari *UEQ* diolah menggunakan *UEQ data analysis tool* yang tersedia pada website www.ueqonline.org. Selain itu, *UEQ* memiliki interval yang digunakan untuk menginterpretasikan kualitas dari aspek-aspek yang diukur berdasarkan data hasil evaluasi (Savitri & Ratnasari, 2023).

Penelitian mengenai *User Experience Questionnaire (UEQ)* pada BRIMEN atau Sistem Manajemen Dokumen BRI menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana pengalaman pengguna, dalam hal ini para pegawai, dalam menggunakan sistem tersebut. BRIMEN sebagai sistem manajemen dokumen digital memiliki peran vital dalam mendukung kelancaran pekerjaan administratif dan pengelolaan informasi internal di lingkungan Bank Rakyat Indonesia (BRI). Dengan menggunakan *UEQ*, peneliti dapat mengukur berbagai aspek pengalaman pengguna, seperti kemudahan penggunaan, efisiensi, kejelasan tampilan, serta kepuasan dan kenyamanan selama berinteraksi dengan sistem. Penilaian ini menjadi dasar untuk mengetahui apakah sistem yang digunakan sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna atau masih memerlukan perbaikan.

Lebih lanjut, pentingnya penelitian ini juga terletak pada kontribusinya terhadap pengembangan sistem yang lebih responsif dan *user-friendly*. Pengalaman pengguna yang positif akan meningkatkan produktivitas pegawai, mempercepat proses kerja, dan meminimalkan potensi kesalahan

dalam pengelolaan dokumen. Sebaliknya, jika sistem dinilai tidak nyaman, rumit, atau membingungkan, hal tersebut dapat menghambat kinerja dan menyebabkan resistensi dalam penggunaannya. Hasil penelitian dengan *UEQ* tidak hanya memberikan gambaran objektif tentang kualitas pengalaman pengguna, tetapi juga menjadi bahan pertimbangan bagi pengembang dan manajemen BRI dalam melakukan perbaikan sistem BRIMEN agar lebih efektif, efisien, dan sesuai harapan penggunanya.

Beberapa peneliti juga melakukan penelitian mengenai *User Experience Questionnaire (UEQ)* diantaranya adalah Savitri & Ratnasari (2023) yang menyimpulkan persepsi positif pengguna pada aspek daya tarik (1,142), kejelasan (1,427), efisiensi (1,028), ketepatan (0,900), dan stimulasi (0,974); sementara aspek kebaruan (0,591) dinilai netral. Berdasarkan evaluasi secara umum, pengguna memiliki persepsi yang positif terhadap *user experience* UII RAS. Penelitian Henim & Sari (2020) menunjukkan bahwa seluruh aspek *user experience* memperoleh impresi positif pada sistem informasi akademik mahasiswa pada Politeknik Caltex Riau.

Beberapa penelitian telah membahas mengenai pengimplementasian sistem digital BRIMEN. Erlangga et al., (2024) menjelaskan BRIMEN telah memberikan manfaat dalam meningkatkan efisiensi kerja petugas Administrasi Kredit (ADK) di Kantor Cabang Pasuruan. Syahrir (2025) menjelaskan bahwa terdapat tiga tahapan dalam proses pengarsipan BRIMEN, mulai dari pemilihan arsip hingga penempatan kotak di rak yang telah ditentukan. Selain itu, input data BRIMEN dapat dilakukan melalui tiga

metode yaitu penabelan, *scan*, dan *upload*.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas dan pentingnya penelitian mengenai *user experience* pada sebuah sistem, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Evaluasi Pengguna Sistem BRIMEN Dengan Metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk Cabang Slawi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka permasalahan yang akan diteliti dirumuskan sebagai berikut: “Bagaimana evaluasi pengguna sistem BRIMEN dengan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk Cabang Slawi?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah untuk mengevaluasi pengguna sistem BRIMEN dengan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* pada PT. Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk Cabang Slawi.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini memberikan manfaat yaitu:

- a. Penelitian ini memberikan manfaat bagi peneliti dalam menambah wawasan dan pemahaman mengenai evaluasi sistem informasi

berbasis digital menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman praktis dalam mengumpulkan dan menganalisis data terkait *user experience* di dunia perbankan, yang dapat menjadi referensi untuk penelitian lebih lanjut di bidang akuntansi dan sistem informasi perbankan.

- b. Bagi institusi pendidikan, khususnya Politeknik Harapan Bersama penelitian ini dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa dan dosen dalam bidang akuntansi, sistem informasi, dan evaluasi pengalaman pengguna. Penelitian ini juga dapat memperkaya literatur terkait penggunaan metode *UEQ* dalam mengevaluasi sistem berbasis digital, khususnya dalam sektor perbankan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa yang ingin memahami bagaimana evaluasi sistem informasi dapat diterapkan dalam dunia kerja secara nyata.

2. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini memberikan manfaat bagi Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Slawi, guna memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap sistem BRIMEN. Evaluasi ini membantu perusahaan mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki agar sistem lebih efektif dan efisien dalam mendukung pekerjaan karyawan. Rekomendasi yang dihasilkan diharapkan dapat membantu pengambilan keputusan terkait pengembangan sistem, sehingga dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas layanan perbankan serta keseluruhan.

1.5 Batasan Masalah

1. Lingkup Penelitian

- a. Penelitian ini hanya dilakukan di PT. Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk Cabang Slawi dan tidak mencakup Kantor Cabang BRI lainnya.
- b. Evaluasi dilakukan hanya terhadap pengguna sistem BRIMEN yang bekerja di bagian yang berhubungan langsung dengan administrasi dokumen, terutama di *customer service*.

2. Aspek Yang Diteliti

- a. Penelitian ini hanya mengevaluasi pengalaman pengguna (*user experience*) terhadap sistem BRIMEN menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)*.
- b. Aspek yang dianalisis mencakup enam dimensi utama dalam *UEQ*, yaitu *attractiveness*, *perspicuity*, *efficiency*, *dependability*, *stimulation*, dan *novelty*.
- c. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan sistem BRIMEN maupun implementasi kebijakan terkait sistem ini di tingkat manajemen.

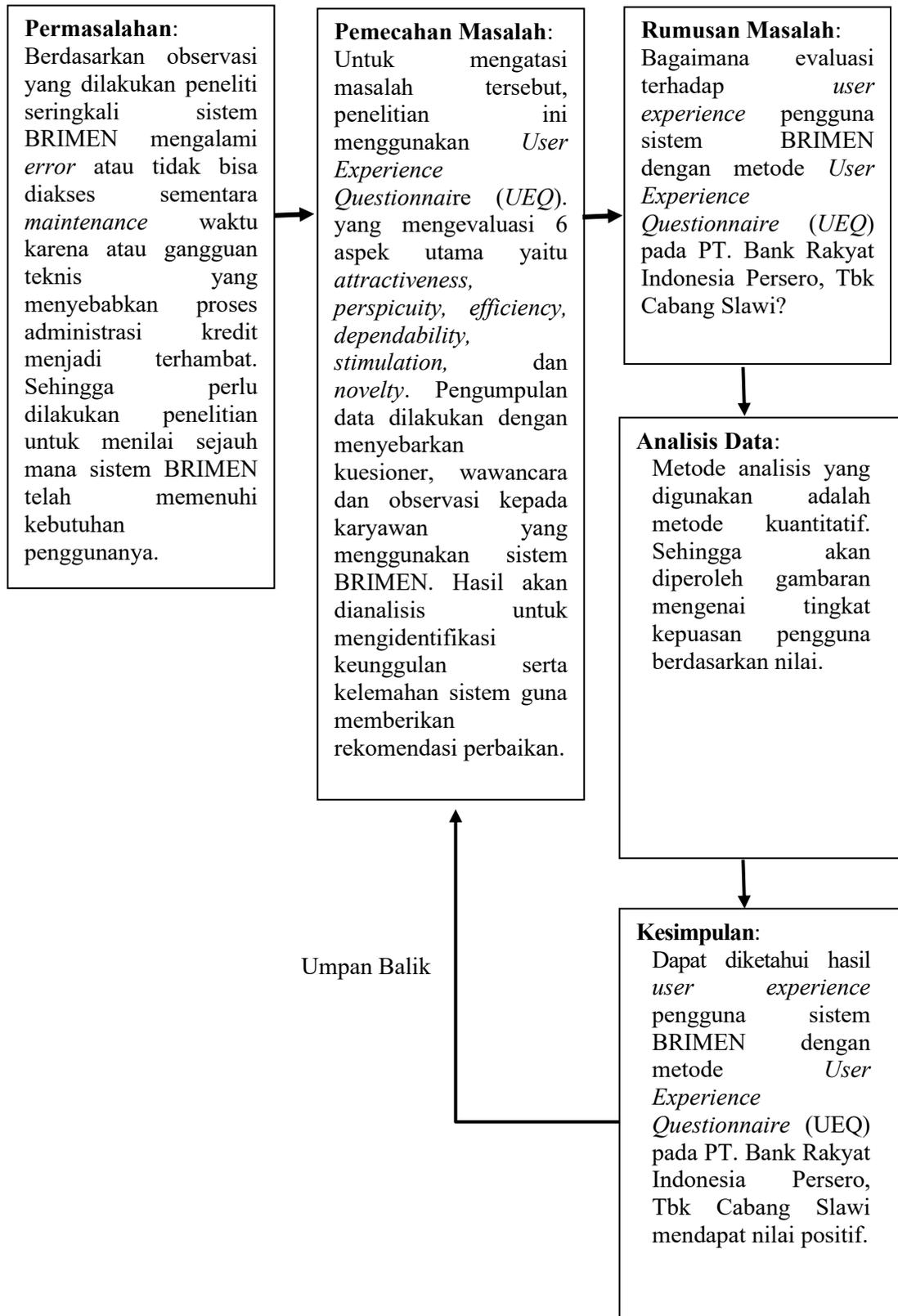
3. Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2025 sampai dengan bulan Juni 2025.

1.6 Kerangka Berpikir

Sistem BRIMEN yang digunakan di Bank Rakyat Indonesia Cabang Slawi mengalami permasalahan utama yaitu sering terjadi *error* atau gangguan

teknis yang menyebabkan sistem tidak bisa diakses sementara, sehingga menghambat proses administrasi kredit. Untuk mengatasi hal ini, perlu dilakukan evaluasi menggunakan metode *User Experience Questionnaire (UEQ)* yang mengukur 6 aspek utama pengalaman pengguna. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana evaluasi pengguna terhadap sistem BRIMEN menggunakan metode UEQ di PT. Bank Rakyat Indonesia Persero, Tbk Kantor Cabang Slawi. Data dari kuesioner UEQ kemudian dianalisis untuk mengetahui aspek yang baik maupun yang masih lemah. Metode analisis yang digunakan dalam Tugas Akhir ini yaitu metode kuantitatif untuk memberikan hasil berupa nilai. Hasil menunjukkan bahwa meskipun BRIMEN memberikan pengalaman pengguna yang cukup baik, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki agar sistem BRIMEN menjadi lebih efisien dan lebih andal dalam proses administrasi kredit pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Slawi.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan Tugas Akhir ini, dibuat sistematika penulisan untuk memberikan gambaran umum kepada pembaca mengenai Tugas Akhir ini sehingga mudah dipahami. Sistematika penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagian Awal

Bagian awal berisi halaman judul, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman pernyataan keaslian Tugas Akhir (TA). Halaman pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah untuk kepentingan akademis, halaman persembahan, halaman moto, kata pengantar, intisari atau abstrak, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran. Bagian awal ini berguna untuk memberikan kemudahan kepada pembaca dalam mencari bagian-bagian penting secara cepat.

2. Bagian isi terdiri dari lima bab, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, kerangka berpikir dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini memuat teori-teori yang mendasari penulisan penelitian. Landasan teori ini digunakan sebagai landasan berpikir atau acuan melakukan penelitian. Teori-teori yang mendukung atau mendasari dalam penelitian ini meliputi Pengertian Bank, Kegiatan Umum Bank, Pengertian

BRIMEN, dan *User Experience Questionnaire (UEQ)*.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi tentang lokasi penelitian (tempat dan alamat penelitian), waktu penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, jenis dan sumber data penelitian serta metode analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan berisi tentang garis besar dari inti hasil penelitian, serta saran dari peneliti yang diharapkan dapat berguna bagi instansi atau perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar Pustaka berisi tentang daftar buku, *literature* yang berkaitan dengan penelitian. Lampiran berisi data yang mendukung penelitian tugas akhir secara lengkap.

3. Bagian Akhir

LAMPIRAN

Lampiran berisi informasi tambahan yang mendukung kelengkapan laporan antara lain Kartu Konsultasi dan Spesifikasi teknis serta data-data lain yang diperlukan. Pada bagian akhir berisi tentang daftar pustaka. Daftar pustaka berisi tentang buku dan literatur yang berkaitan dengan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Perbankan

2.1.1 Pengertian Perbankan

Secara terminologi, dalam kepustakaan perbankan dikemukakan “Bank” berasal dari kata “*Banca*” dari bahasa Italia yang berarti bangku. Bangku inilah yang dipergunakan oleh banker untuk melayani kegiatan operasionalnya kepada para nasabah. Istilah bangku secara resmi dan populer menjadi Bank (Pandia, 2019).

Pengertian ini tidaklah salah, karena pengertian pada saat itu sesuai dengan kegiatan bank pada saat itu. Namun semakin modernnya perkembangnya dunia perbankan, maka pengertian bank pun berubah pula. Secara sederhana bank diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan usahanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat serta memberikan jasa-jasa Bank lainnya (Kasmir, 2020).

Simorangkir (2019) mengemukakan bahwa Bank merupakan salah satu badan usaha lembaga keuangan yang bertujuan memberikan kredit dan jasa-jasa. Ada pun pemberian kredit itu dilakukan baik dengan modal sendiri atau dengan dana-dana yang dipercayakan oleh pihak ketiga maupun dengan jalan memperedarkan alat-alat pembayaran baru berupa uang giral.